



Ranking del Mercado Financiero Sub-mercados

Banca y Tarjetas de Crédito relacionadas al retail

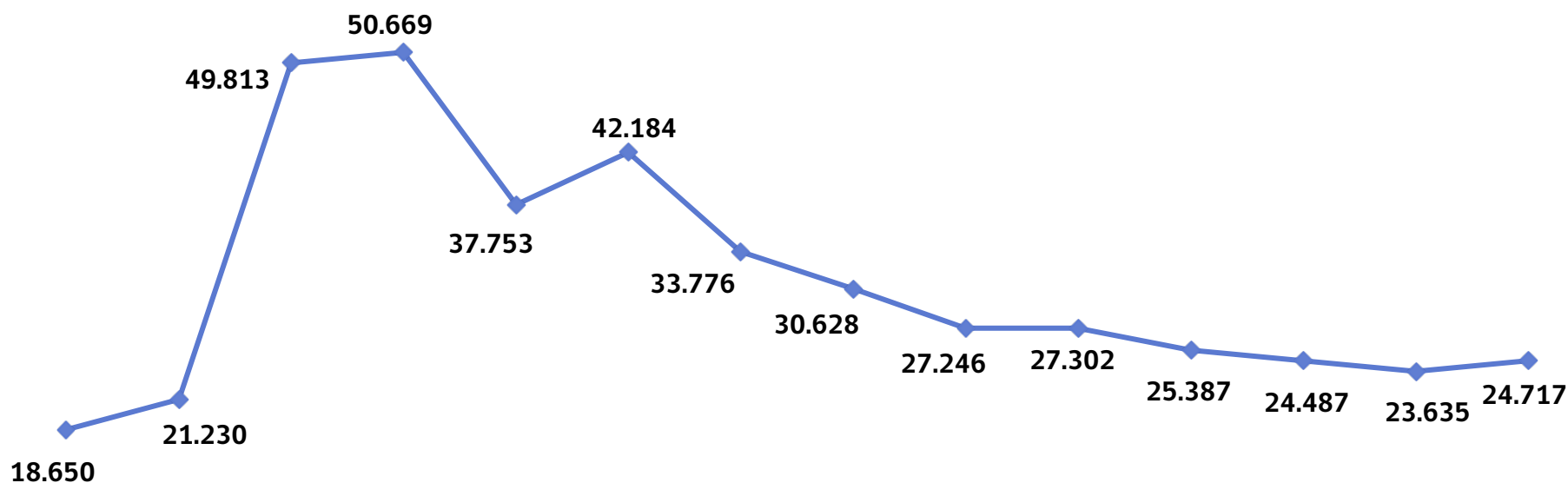
Segundo Semestre 2015 - Segundo semestre 2016



Descripción del mercado

- ▶ La industria financiera está integrada por distintos tipos de entidades. Abarca aquellas que brindan servicios de ahorro e inversión, crédito, entre otros. Al SERNAC llegan reclamos de consumidores principalmente contra la banca, el retail financiero y las cajas de compensación.
- ▶ Respecto a los productos o servicios más reclamados en el mercado financiero por los consumidores, durante el segundo semestre de 2016, se encuentran las tarjetas de multientas (32,8%), los créditos de consumo (14,1%) y las cuentas corrientes (8%).
- ▶ De acuerdo al “Informe de endeudamiento de los clientes bancarios”, emitido por la SBIF a junio de 2016, la mediana de la deuda ascendió a los \$1,6 millones. Por producto, la mediana de la deuda en créditos hipotecarios alcanzó los \$26,6 millones de pesos, en los créditos de consumo en cuotas llegó a los \$3,2 millones de pesos, en tarjetas a \$ 540 mil pesos y en líneas de crédito se empinó a 263 mil pesos. Asimismo, la mediana de la deuda en tarjetas de crédito no bancarias ascendió a \$373 mil.

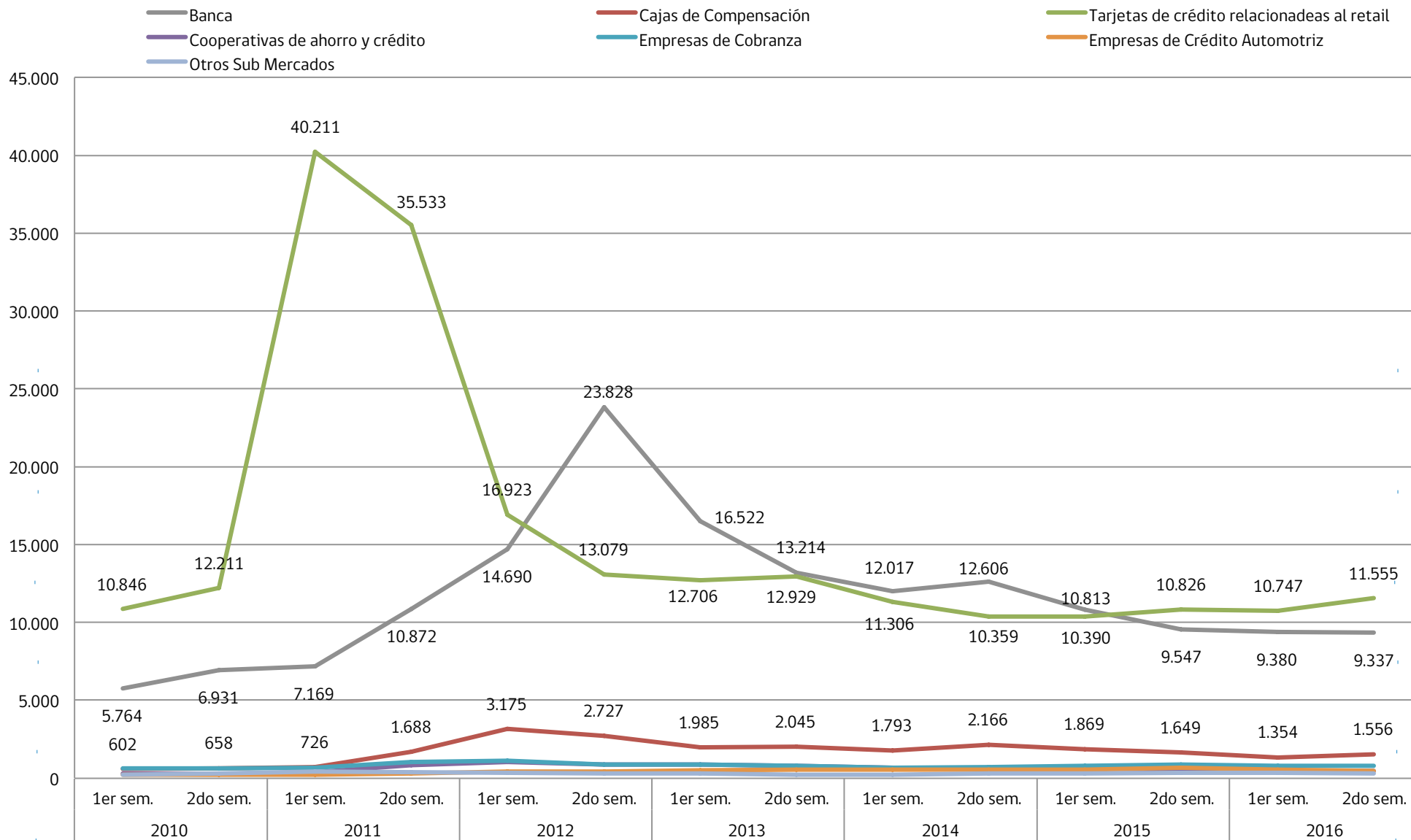
Evolución de reclamos mercado financiero



1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.
2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016	

Peak reclamos mercado financiero: 50.669 en el segundo semestre del año 2011. En años siguientes, tiende a bajar el número de reclamos, llegando a **24.717** durante el segundo semestre del año 2016. Esta tendencia se interrumpe al observar un aumento de un **4,6%** en el segundo semestre de 2016 en relación al primer semestre del mismo año.

Evolución de reclamos Sub mercados financieros



Peak reclamos Tarjetas de crédito relacionadas al retail: 40.211 el 1º semestre de 2011 (Hito: caso La Polar).

Peak reclamos Banca: 23.818 el 2º semestre de 2012 (Hitos: Error envío cartolas en Banco de Chile y falla sistema de pago en Banco Santander y).

Sub Mercados Financieros reclamado

SUB-MERCADO FINANCIERO	2º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2016	Variación
TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	44,2%	46,7%	↑
BANCOS	39,0%	38,6%	↓
CAJAS DE COMPENSACIÓN	6,7%	6,3%	↓
EMPRESAS DE COBRANZA	3,5%	3,2%	↓
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	2,3%	2,0%	↓
EMPRESAS CRÉDITO AUTOMOTOR	2,8%	1,9%	↓
OTROS SUBMERCADOS	1,4%	1,3%	↓
TOTAL	100%	100%	

Principales resultados sub-mercado Banca



Principales motivos de reclamos en la Banca

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	% DE RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS CONTRA LA BANCA	
	2º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2016
FRAUDE: CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN POR CLONACIÓN Y/O SUPLANTACIÓN	13,9%	18,2%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	14,4%	14,0%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	9,7%	9,2%
COBROS EXCESIVOS POR INTERESES Y COMISIONES	10,5%	8,0%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL: PROCEDIMIENTOS QUE NO CORRESPONDEN Y COBROS EXCESIVOS	6,8%	7,0%

Otros motivos de reclamos son: no informa cobros, condiciones de contratación y de ofertas o promociones, clausulas abusivas, no reconoce deuda, falta o no entrega respaldo de la operación, negativa a pagar siniestro , entre otros.

Cantidad de reclamos por producto y/o servicio en la Banca

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS BANCARIOS	N° DE RECLAMOS			% RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS CONTRA LA BANCA		
	2° SEMESTRE 2015	2° SEMESTRE 2016	VARIACIÓN (porcentual)	2° SEMESTRE 2015	2° SEMESTRE 2016	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
CUENTA CORRIENTE	1.671	1.959	17,2%	17,5%	20,5%	3,0
CRÉDITOS DE CONSUMO/CRÉDITO AUTOMOTRIZ	1.845	1.545	-16,3%	19,3%	16,2%	-3,1
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRÓNICA/CUENTA RUT	1.219	1.370	12,4%	12,8%	14,4%	1,6
TARJETA DE CRÉDITO/AVANCE EN EFECTIVO	1.274	1.294	1,6%	13,3%	13,6%	0,2
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	834	955	14,5%	8,7%	10,0%	1,3
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	918	906	-1,3%	9,6%	9,5%	-0,1
CAJERO AUTOMÁTICO	374	293	-21,7%	3,9%	3,1%	-0,8
CRÉDITO EDUCACIONAL AVAL DEL ESTADO	275	239	-13,1%	2,9%	2,5%	-0,4
GIROS	157	215	36,9%	1,6%	2,3%	0,6
TARJETA DEBITO	243	212	-12,8%	2,5%	2,2%	-0,3
LÍNEA DE CREDITO/LÍNEA DE SOBREGIRO PACTADO	276	154	-44,2%	2,9%	1,6%	-1,3
OTROS	461	393	-14,8%	4,8%	4,1%	-0,7
TOTAL	9.547	9.535	-0,1%	100%	100%	

La categoría "otros" agrupa productos como: Tarjeta de ahorro, pagos automáticos, ahorro e inversión, entre otros.

Reclamos por banco

(Reclamos asociados a productos de deuda)

	2015 2º semestre	2016 2º semestre		2015 2º semestre	2016 2º semestre
INTERNACIONAL	2	4	SCOTIABANK	450	367
BICE	12	15	FALABELLA	344	389
CONSORCIO	55	26	BCI	653	649
SECURITY	37	34	CHILE	951	773
RIPLEY	134	168	SANTANDER	1.161	949
ITAÚ CORPBANCA (*)	297	342	ESTADO	972	1.107
BBVA	413	332			

(*) El segundo semestre de 2015 se consideran la suma de los reclamos asociados a productos de deuda de los bancos Itaú y Corpbanca. A partir de abril de 2016 Itaú y Corpbanca comienzan formalmente a operar como una sola entidad.

- Banco del Estado, Banco Santander y Banco de Chile son los bancos con más reclamos.
- Seis bancos aumentaron su volumen de reclamos en productos de deuda.

Tasa Reclamos (TR) Banca

Reclamos por cada 10.000 deudores

ENTIDAD BANCARIA	TASA DE RECLAMOS (TR)		
	2º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2016	VARIACIÓN (porcentual)
RIPLEY	12,67	14,48	14,3%
BBVA	16,54	12,96	-21,7%
BCI	10,24	9,82	-4,2%
FALABELLA	9,23	9,77	5,8%
SANTANDER	11,49	9,46	-17,7%
INTERNACIONAL	3,3	8,67	162,8%
SCOTIABANK	10,61	8,15	-23,1%
ESTADO	6,75	7,34	8,8%
ITAÚ CORPBANCA(*)	5,79	6,88	18,6%
CONSORCIO	14,47	6,71	-53,7%
CHILE	8,11	6,49	-19,9%
SECURITY	6,11	5,34	-12,6%
BICE	3,22	3,67	13,9%
Global	9,03	8,28	-8,4%

- Las mayores tasas de reclamos el 2º semestre de 2016: **Bancos Ripley 14,48 y BBVA 12,96.**
- Seis entidades bancarias aumentaron su tasa de reclamos. Los mayores aumentos se producen en Banco Internacional, Banco Itaú Corpbanca y Banco Ripley.

(*) El segundo semestre de 2015 se consideran la suma de los reclamos y deudores de los bancos Itaú y Corpbanca. A partir de abril de 2016 Itaú y Corpbanca comienzan formalmente a operar como una sola entidad.

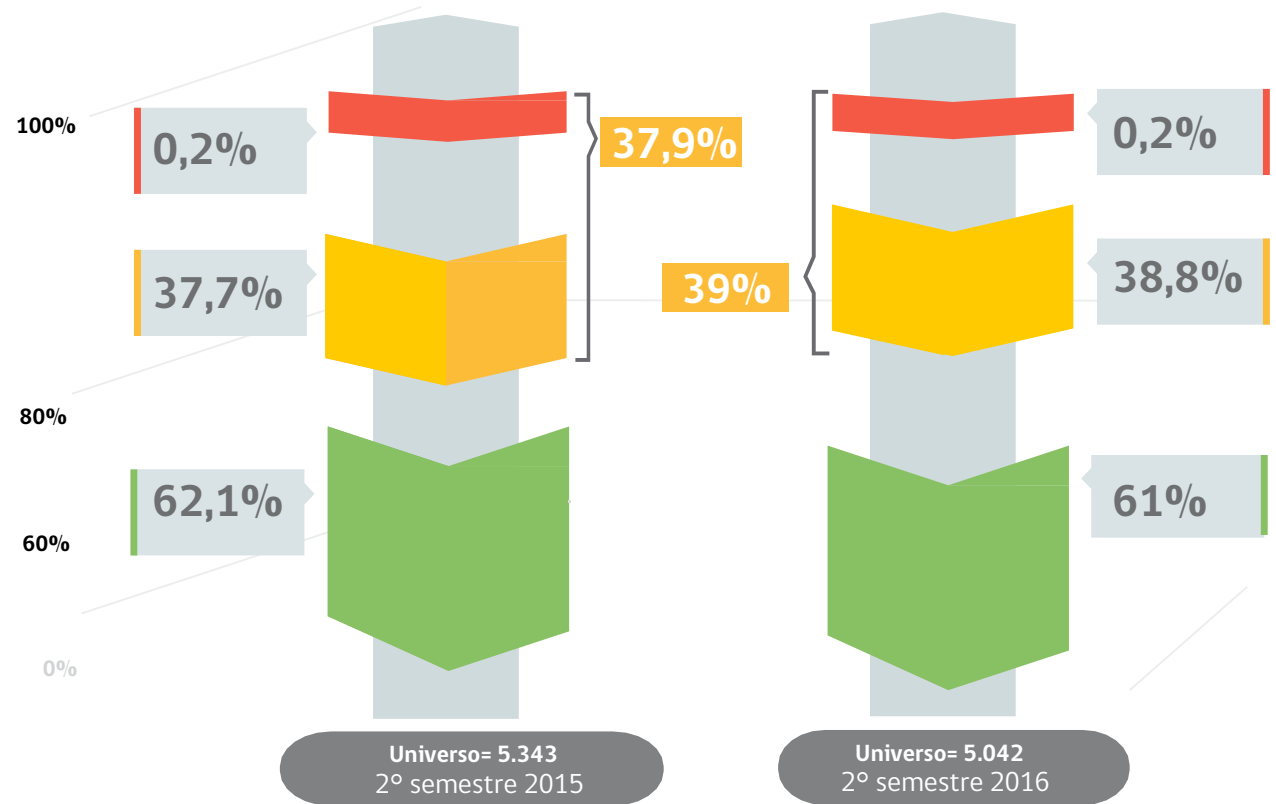
Respuesta a reclamos financieros en la Banca

(Productos financieros de deuda)

■ Proveedor acoge
 ■ Proveedor no acoge
 ■ Proveedor no responde

Las respuestas Proveedor acoge, bajaron de 62,1% a 61%.

Las respuestas desfavorables (Proveedor No Responde más Proveedor No Acoge) pasaron de 37,9% a 39%.



Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) Banca

(Productos de deuda)

	2015 2º semestre	2016 2º semestre		2015 2º semestre	2016 2º semestre
SANTANDER	46,1%	45,9%	ITAÚ CORPBANCA (*)	34,2 %	33,7%
CHILE	38,4%	43,9%	BICE	58,3 %	33,3%
SECURITY	48,6%	43,8%	RIPLEY	58,3 %	33,3%
ESTADO	40,5%	39,4%	CONSORCIO	20,4%	23,1%
SCOTIABANK	32,1%	39,1%	BBVA	13,3%	23,0%
BCI	42,2%	37,3%	INTERNACIONAL	50,0%	0%
FALABELLA	36,1%	35,4%			

En el 2º semestre de 2016:

- Las tasas de respuestas desfavorables más altas: **Bancos Santander 45,9%, Chile 43,9% y Security 43,8%.**
- Las tasas de respuesta desfavorable más bajas: **Banco Internacional 0% y BBVA 23%.** En el caso de Banco Internacional se trata de 4 reclamos asociados a productos de deuda.

(*) El segundo semestre de 2015 se consideran la suma de los reclamos asociados a productos de deuda de los bancos Itaú y Corpbanca. A partir de abril de 2016 Itaú y Corpbanca comienzan formalmente a operar como una sola entidad.

Ranking de reclamos en la Banca

Segundo semestre de 2016

TR X TRD

POSICIÓN	ENTIDAD BANCARIA	INDICADOR
1	INTERNACIONAL	0,00
2	BICE	1,22
3	CONSORCIO	1,55
4	ITAÚ CORPBANCA	2,32
5	SECURITY	2,34
6	CHILE	2,85
7	ESTADO	2,89
8	BBVA	2,98
9	SCOTIABANK	3,19
10	FALABELLA	3,46
11	BCI	3,66
12	SANTANDER	4,34
13	RIPLEY	4,47

Principales resultados sub-mercado tarjetas de crédito relacionadas al Retail





Principales motivos de reclamos contra las tarjetas de crédito relacionadas al Retail

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	% RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS CONTRA TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	
	2º semestre 2015	2º semestre 2016
Cobranza extrajudicial no corresponde	16,83%	19,14%
No reversa cargos mal efectuados	16,89%	17,96%
Cobros excesivos o duplicados	10,35%	8,49%
Fraude: consumidor no reconoce transacción por clonación y/o suplantación	4,58%	7,43%
Cobro de seguros no contratados	7,56%	6,89%

Otros motivos de reclamos son : Cobros de productos o servicio no contratados, no informa condiciones de crédito, publicado en Dicom, cláusulas abusivas, incremento unilateral de los cargos o comisiones, negativa a otorgar producto, negativa hacer renuncia de seguro, impugna cobro de interés moratorio, entre otros.



Reclamos por tarjeta de crédito relacionada al Retail

	2015 2° semestre	2016 2° semestre		2015 2° semestre 2015	2016 2° semestre 2015
OTRAS TARJETAS	16	7	HITES	181	387
UNIMARC	53	37	LA POLAR PLUS/ BLANC/VISA	832	559
FASHIONS PARK	65	39	ABCDIN/ABC VISA	829	970
TRICOT / TRICOT VISA	272	220	LIDER MASTERCARD/ PRESTO	1.057	1.237
CRUZ VERDE / CHILQUINTA	284	224	CMR CLASICA/ VISA / MASTERCARD	1.781	1.955
CORONA MI SOLUCIÓN	319	308	RIPLEY / MASTERCARD	2.208	2.318
SALCOBRAND/ PREUNIC	399	310	CENCOSUD / VISA / MASTERCARD / MÃS	2.530	2.984



Tasa Reclamos (TR) tarjetas de crédito relacionadas al Retail

Nº DE RECLAMOS POR CADA 10.000 TARJETAS

TARJETA DE CRÉDITO RELACIONADA AL RETAIL	TASA DE RECLAMOS (TR)		
	2º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2016	VARIACIÓN (porcentual)
CENCOSUD/VISA/MASTERCARD/MÁS JUMBO/EASY/PARIS	18,87	23,07	22,23%
ABCDIN/VISA	12,22	18,99	55,37%
LÍDER MASTERCARD/PRESTO	17,02	18,11	6,39%
RIPLEY/MASTERCARD	17,38	17,92	3,10%
CRUZ VERDE/CHILQUINTA	19,45	17,51	-9,98%
UNIMARC	14,16	12,65	-10,66%
CORONA MI SOLUCIÓN	10,60	10,45	-1,40%
LA POLAR PLUS/BLANC/VISA	15,07	10,34	-31,37
SALCOBRAND/PREUNIC	11,55	8,76	-24,15%
CMR CLÁSICA/VISA/MASTERCARD	7,18	7,78	8,38%
HITES	3,77	7,78	106,47%
TRICOT/VISA	5,62	4,86	-13,65%
FASHIONS PARK	4,05	2,71	-33,12%

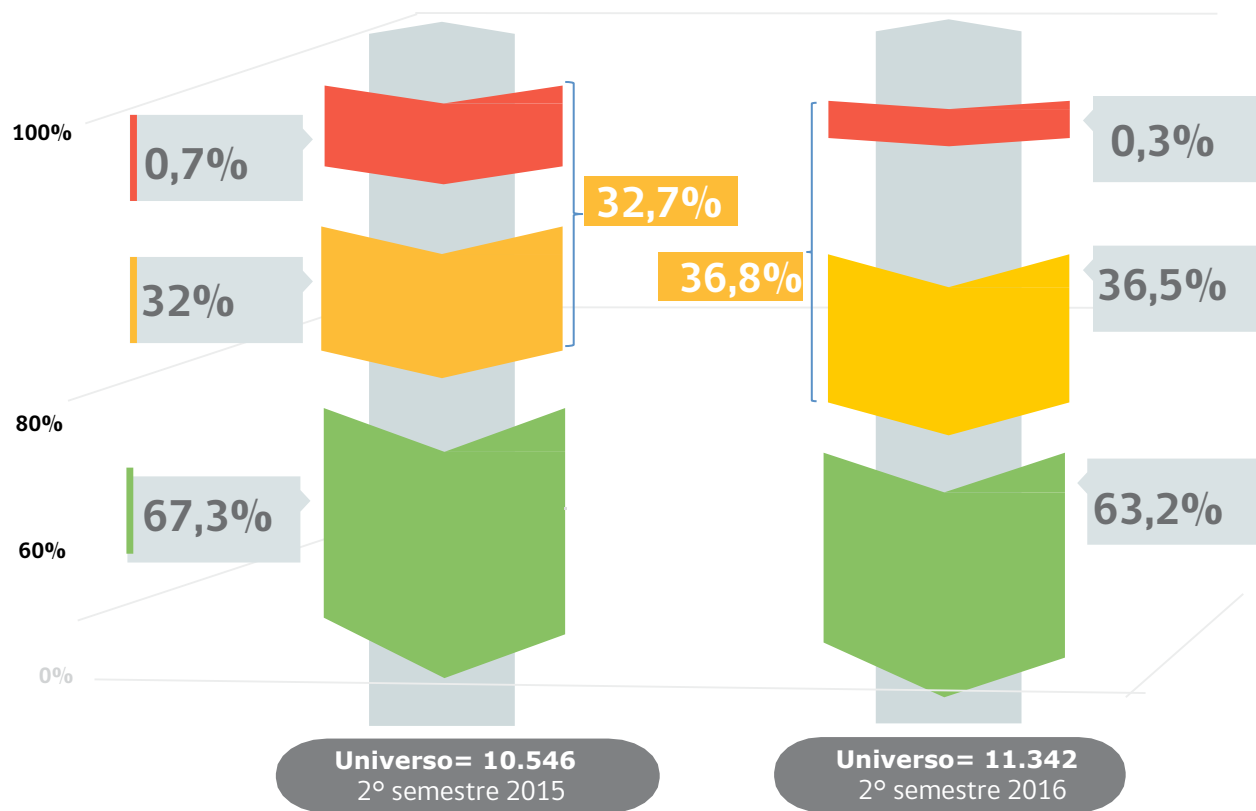


Respuesta a reclamos financieros contra tarjetas de crédito relacionadas al Retail

■ Proveedor acoge
 ■ Proveedor no acoge
 ■ Proveedor no responde

Las respuestas desfavorables (proveedor no responde más proveedor no acoge), pasaron de 32,7% el 2º semestre de 2015 a 36,8% el 2º semestre de 2016.

Las respuestas proveedor acoge, bajaron de 67,3% el 2º semestre de 2015 a 63,2% el 2º semestre de 2016.





Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) tarjetas de crédito relacionadas a Retail

	2015 2° semestre	2016 2° semestre		2015 2° semestre	2016 2° semestre
CMR FALABELLA	40,30%	49,00%	TRICOT	24,22%	28,50%
HITES	39,66%	47,92%	LA POLAR	22,06%	25,64%
RIPLEY	35,93%	37,63%	UNIMARC	18,37%	21,21%
LIDER	40,95%	37,51%	CRUZ VERDE	20,29%	20,91%
FASHIONS PARK	15,63%	35,90%	CORONA	14,92%	18,94%
CENCOSUD	33,52%	35,39%	SALCOBRAND	14,43%	18,69%
ABCDIN	28,50%	33,16%			

En el 2° semestre de 2016:

- **Las tasas de respuestas desfavorables más altas las obtuvieron las tarjetas:** CMR Clásica/Visa/Mastercard (49%), Hites (47,92%) y Ripley/Mastercard (37,63%).
- **Las menores tasas de respuesta desfavorable se observaron en las tarjetas:** Salcobrand/Preunic (18,69%) y Corona Mi Solución (18,94%).



Ranking de reclamos en tarjeta de crédito relacionada al Retail

SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

TR X TRD

POSICIÓN	TARJETA DE CRÉDITO RELACIONADA AL RETAIL	INDICADOR
1	TARJETA FASHIONS PARK	0,97
2	TARJETA TRICOT / TRICARD VISA	1,38
3	TARJETA SALCOBRAND/ PREUNIC	1,64
4	TARJETA CORONA MI SOLUCIÓN	1,97
5	TARJETA LA POLAR/BLANC/VISA	2,65
6	TARJETA UNIMARC	2,68
7	TARJETA CRUZ VERDE/ CHILQUINTA	3,66
8	TARJETA HITES	3,73
9	TARJETA CMR CLÁSICA/ VISA/MASTERCARD	3,81
10	TARJETA ABCDIN/ABC	6,30
11	TARJETA RIPLEY /MASTERCARD/MASTERCARD CHIP	6,74
12	TARJETA LIDER MASTERCARD/PRESTO	6,79
13	CENCOSUD VISA, MASTERCARD, MÁS JUMBO/EASY PARIS	8,17

Conclusiones generales

- ✓ El segundo semestre del 2016, **el SERNAC recibió 24.717** reclamos contra proveedores del **mercado financiero**.
- ✓ **El peak** de reclamos en este mercado se alcanzó el 2º semestre de 2011, donde **se registraron 50.669 reclamos** (Hito: reclamos contra tarjeta La Polar)
- ✓ Desde el segundo semestre de 2012, los reclamos contra el mercado financiero muestran una baja sostenida, sin embargo, esta tendencia se interrumpe al observar un aumento de un 4,6% en el segundo semestre de 2016 en relación al primer semestre del mismo año.
- ✓ Los sub mercados **Banca (38,6%) y tarjetas de Crédito relacionadas al retail (46,7%), concentran el 85%** de los reclamos del Mercado Financiero., seguidos por las cajas de compensación con un 6,3% de los reclamos.

Conclusiones Banca

De acuerdo a la información analizada de los reclamos bancarios del segundo semestre de 2016, se puede concluir lo siguiente

- ✓ **Tendencia a la baja** en los reclamos a partir del segundo semestre de 2012.
- ✓ **Los productos financieros más reclamados:**
 - Cuenta corriente (20,5%),
 - Crédito de consumo/crédito automotriz (16,2%)
 - Cuenta vista/chequera electrónica/cuenta rut (14,4%)
- ✓ **Principales motivos de reclamos:**
 - Consumidor no reconoce transacción por clonación y/o suplantación" (18,2%),
 - No reversa cargos mal efectuados" (14%)
 - Dinero no entregado parcial o total" (9,2%)
- ✓ Motivo "consumidor no reconoce transacción por clonación y/o suplantación", aumento un 30,7% del total. Se explica principalmente por el alza en el volumen de reclamos en los bancos Estado, Falabella e Itaú Corpbanca.



Conclusiones Banca

- ✓ La tasa de reclamos (TR) **más baja** la obtuvo Banco Bice (3,67) y **la más alta** Banco Ripley (14,48)
- ✓ El **39%** de los reclamos asociados a productos de deuda **no fueron respondidos favorablemente.**
- ✓ La tasa de respuesta desfavorable (**TRD**) **más alta** se observó en el **banco Santander** (45,9%), mientras que la **más baja** fue obtenida por el **banco Internacional** (0%).

Acciones Banca

JUICIOS COLECTIVOS

- ✓ Existen **5 juicios colectivos**, en contra de Bancos
 - Banco Security: negligencia en el funcionamiento de su página web.
 - Banco Santander: cobros de intereses en créditos hipotecarios
 - Banco de Chile: comisiones asociadas a la Línea de Sobregiro Pactado.
 - BBVA: modificación unilateral (de cargos) y cláusulas abusivas.
 - Itaú Corpbanca: Cláusulas abusivas.

JUICIOS DE INTERÉS GENERAL

- ✓ Desde el **2015**, el SERNAC ha interpuesto **167 Juicios de Interés general** contra Bancos.

Acciones Banca

MEDIACIONES COLECTIVAS

- ✓ En **2017**, se han iniciado **4 Mediaciones Colectivas** por cobros de comisiones por uso de Línea de Sobregiro adicional: **Bice, Santander, Security y BBVA**.
- ✓ En **2016** se iniciaron **8 Mediaciones Colectivas** por cláusulas que limitan la responsabilidad de las instituciones bancarias en caso de conductas fraudulentas realizadas por terceros: **Consortio, Internacional, BICE, Santander, Falabella, Security, BCI y Scotiabank**.
Una Mediación con **Banco Estado** por problemas con su página web.
- ✓ **Entre 2014 y 2015** se iniciaron **5 mediaciones** referentes a cobros de intereses relacionados a créditos hipotecarios en las que se obtuvieron resultados favorables para los consumidores.

Conclusiones tarjetas de crédito Retail

De acuerdo a la información analizada de los reclamos contra tarjetas de crédito relacionadas al retail el segundo semestre de 2016, se puede concluir lo siguiente:

- ✓ Único sub-mercado que aumentó el número de reclamos (6,7%) respecto al 2º semestre de 2015.

- ✓ Principales motivos de reclamos:
 - Cobranza extrajudicial no corresponde" (19,14%),
 - No reversa cargos mal efectuados" (17,96%)
 - Cobros excesivos o duplicados" (8,49%).

- ✓ La **causal con mayor alza** al comparar ambos semestres, fue **"consumidor no reconoce transacción por clonación y/o suplantación"** con un 72,98% (de 496 a 858 reclamos).

- ✓ Respecto a la tasa de reclamos (TR), se observa una **tendencia al alza en 7 de las 13 tarjetas** de crédito relacionadas al retail desde el primer semestre de 2015.

Conclusiones tarjetas de crédito Retail

- ✓ La Tasa de Reclamos **(TR) más baja** la obtuvo la **tarjeta Fashions Park** (2,71) y la **más alta la tarjeta de Cencosud** (23,07).
- ✓ **Tarjeta Hites presenta el mayor aumento en su TR** (106,47%) debido al alza en su volumen de reclamos, los que aumentaron principalmente por los motivos: “cobro de seguros no contratados”, “cobros excesivos o duplicados” y “no reversa cargos mal efectuados”.
- ✓ **El 36,8% de los reclamos no fueron respondidos favorablemente** (no acoge + no responde).
- ✓ La tasa de respuesta desfavorable **(TRD) más alta** se observó en el **CMR Falabella** (49%), mientras que la **más baja** fue obtenida por la **tarjeta Salcobrand/Preunic** (18,69%). Excepto por Líder Mastercard/Presto, todas las tarjetas analizadas aumentaron su TRD.

Acciones tarjetas de crédito Retail

MEDIACIONES COLECTIVAS

- ✓ En **2016** Se iniciaron **3 mediaciones colectivas** con proveedores del retail financiero referentes a comisiones por avance, condiciones de refinanciamiento, estructuras de cobro de administración y otras cláusulas abusivas. (HITES, RIPLEY y CENCOSUD)
- ✓ **Desde el 2013** se han gestionado **8 procesos de mediación colectivos** relativos a cobros de comisiones, con resultados favorables a los consumidores.

JUICIOS COLECTIVOS

- ✓ Existen **4 juicios colectivos**, en contra de tarjetas de crédito relacionadas al retail
 - Hites, Corona y Dijón: comisiones por compras en cuotas y otras clausulas abusivas.
 - Salcobrand: Matic Card: comisión de tarjeta bloqueada y otras clausulas abusivas.

JUICIOS DE INTERÉS GENERAL

- ✓ **Desde el 2015**, el SERNAC ha interpuesto **148 Juicios de Interés general** contra Tarjetas de crédito relacionadas al retail.



Ranking del Mercado Financiero Sub-mercados

Banca y Tarjetas de Crédito relacionadas al retail

Segundo Semestre 2015 - Segundo semestre 2016

